醫院的危機管理

王俊文

中山醫學大學

簡歷

學歷：美國杜蘭大學（Tulane U.）醫學中心
醫務管理碩士.公共衛生博士

現職：中山醫學大學　醫務管理學系系主任
台灣醫務管理學會　常務理事
台灣健康保險行政協會　理事
台中市醫事法學會　常務理事
全民健保基層總額委員會　顧問

曾任：中山醫學大學附設醫院　管理部/總務主任
中台醫護技術學院　醫務管理系主任
區域教學醫院　院長室/企劃室主任
美國醫管顧問公司　研究員

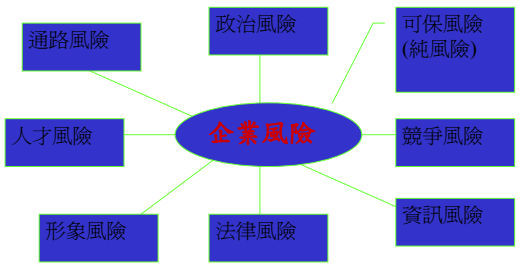
危機管理可規範為經濟個體如何利用有限資源，透過危機的辨識分析及評估而使危機轉化為轉機的一種管理過程。

風險之意義

•傷害、損毀或損失的機會

風險 =（損失的預期頻率）*（損失的後果
~資產價值、威脅、弱點）

企業所面臨的風險



企業危機之類型

credit risk
pure risk
--damage to assets
--legal liability
--worker injury
--employee benefits
price risk
--output price risk
--input price risk: commodity price risk
exchange rate risk
interest rate risk

醫院危機之類型

A型:醫療技術衍生之危機
醫護人員失誤之危機

B型:醫療設備(設施)衍生之危機
管理制度衍生之危機

C型:重大天災之危機
政策管制之危機
財務運作之危機
市場競爭之危機
人力資源衍生之危機
資訊流通衍生之危機

危機管理之步驟

- Identify all significant risks.
- Evaluate the potential frequency and severity of losses.
- Develop and select methods for managing risk.
- Implement the risk management methods chosen.
- Monitor the performance and suitability of the risk management methods and strategies on an ongoing basis.

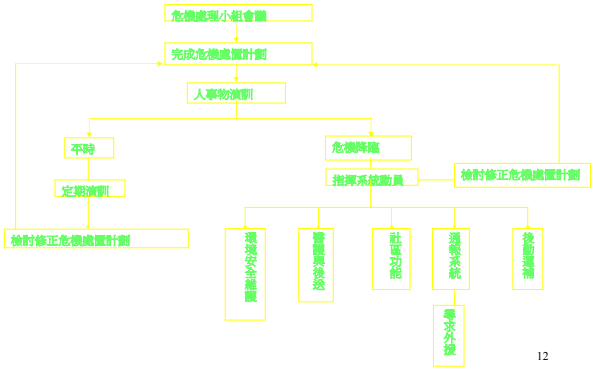
危機管理之方法

loss control
--reduced level of risky activity
--increased precautions
internal risk reduction
--diversification
--investments in information
loss financing
--retention and self-insurance
--insurance
--hedging
--other contractual risk transfers

範例:企業危機轉輪

Source: Ian I. Mitroff

醫院重大災害危機管理執行流程



醫院重大災害危機管理執行機能

編組：指揮系統一元化之執行計劃
醫療與後送：檢傷分類，識別與紀錄，處置或後送
通報系統：電子通訊 vs. HIS vs. Web
環境安全維護：內部設施與聯外交通
社區功能：環境復建，民眾資訊與教育
後勤運補：－人（專業人力，傷患，災民，家屬）
－物（儀器，設備，藥材，食物）
－能源（水，電，瓦斯，發電機）
演訓：practice makes perfect

危機管理計劃要點應包括

1. 指揮系統和權責的制定
2. 對外發言人的設置
3. 危機處理中心的所在地
4. 救災計劃
5. 送醫計劃
6. 受害人家屬之通知程序
7. 災後重建要點

未來醫療環境

全民健保之延續 ➡ customer

前瞻性支付制度 ➡ change

標準作業程序之普及 ➡ change

高科技的應用 ➡ change

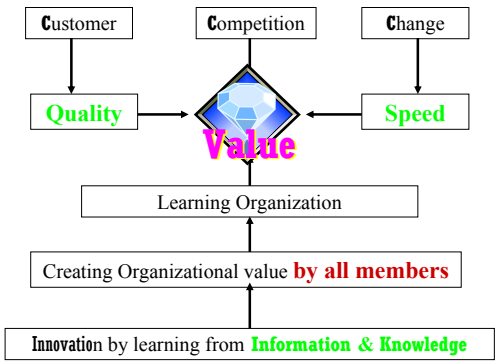
市場導向與多元化 ➡ competition

醫療資訊網路之全球化 ➡ change

影響決策者對危機的反應因素

1. 決策者本身對危機的了解程度
2. 決策者對危機的判斷
3. 決策者對危機資訊與提供資訊者的信任度
4. 各類限制與法令規章
5. 決策者本身的成見
6. 危機本身的特質
7. 資金來源的籌集/運用與可用的資金有多少
8. 決策者的政治信仰與政黨政治生態
9. 危機決策的急迫性與需求性
10. 時間因子

"Leadership is the art of accomplishing more than the science of Management says is possible."

--General Colin Powell
Chairman, Joint Chiefs of Staff of USA

企業價值之本質